



## **Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang**

**Silvy Sondari Gadzali**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[silvysondari.gadzali@gmail.com](mailto:silvysondari.gadzali@gmail.com)

**Annisa Aulia Suryani**

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang  
[Annisaauliasuryani95@gmail.com](mailto:Annisaauliasuryani95@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh pemberian Insentif terhadap kualitas pelayanan yang dilatar belakangi dari adanya fenomena yang terjadi pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. Pemberian insentif memberikan guna mendorong produktivitas kerja yang lebih tinggi bagi pegawai sedangkan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan analisis inferensial. Populasi dan Sampel dalam penelitian sebanyak 2.661 orang, yang diambil sebagai sampel sebanyak 96 orang. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Hasil analisis menunjukkan hubungan Insentif terhadap Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang menunjukkan hubungan yang rendah. insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan walaupun hubungan antar keduanya dalam kategori “rendah

**Kata Kunci:** Insentif , Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

*This study aims to determine whether the provision of incentives has an effect on the quality of service which is based on the phenomenon that occurs in the quality of service in the Class B Regional General Hospital, Subang Regency. It can be said that incentives are providing incentives to encourage higher work productivity for employees while service quality is a dynamic condition related to services, people, processes, and the environment where quality assessments are determined at the time the provision of public services occurs. Researchers used*



*a quantitative approach with descriptive analysis methods and inferential analysis. Population and sample in the study were 2,661 people, taken as a sample of 96 people. Meanwhile, the data collection tool used was a questionnaire. The results of the analysis show that the relationship between incentives and service quality at the Regional General Hospital of Class B, Subang Regency, shows a low relationship, so it can be said that incentives have an effect on service quality even though the relationship between the two is in the "low" category.*

**Keywords:** *Incentives and Service Quality*

## **Pendahuluan**

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh instansi. Semangat tidaknya pegawai juga bisa disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila pegawai tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka pegawai cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik sehingga kedepannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2015 tentang Pengupahan, menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pengupahan. dilakukan penelitian oleh Departemen Tenaga Kerja mengatakan bahwa setiap instansi memiliki hak untuk mendisiplinkan dan meningkatkan kinerja pegawai dengan cara menerapkan imbalan berupa tunjangan. Ini berarti fungsi tunjangan sama dengan insentif yaitu untuk mendorong produktivitas pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa tunjangan adalah salah satu jenis insentif.

Permasalahan umum yang sering terjadi saat pemberian insentif yaitu belum sesuai dengan resiko kerja, beban kerja, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan tidak tepat waktu pemberian insentif belum sesuai. Pemberian insentif disamaratakan padahal kinerja yang diberikan berbeda sehingga pegawai tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Fenomena lain yang ditemukan yaitu pembayaran insentif sering kali mengalami keterlambatan, yang seharusnya tenaga medis menerima insentif setiap bulannya namun bisa sampai tiga bulan sekali bahkan satu semester sekali.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang dilakukan pemerintah dalam bidang kesehatan lainnya. Seperti yang terkandung dalam pasal 34 ayat 3 UUD 1945 yang berbunyi : "Negara bertanggung jawab atas penyediaan kesehatan dan fasilitas-fasilitas dan pelayanan umum yang layak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pasien. Sedangkan tingkat kepuasan pasien ini sendiri dapat di peroleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pasien dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Salah satu instansi pelayanan publik yang mengutamakan kualitas pelayanan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang merupakan salah satu aset milik pemerintah



kabupaten Subang, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Subang. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 484 / Menkes / SK / IV / 2007, tanggal 12 April 2017 Rumah Sakit Umum Subang dinyatakan sebagai Rumah Sakit Pemerintah Kelas B Non Pendidikan, ijin Rumah sakit nomor 44532311, dan nomor registrasi 3213010. Kemudian terhitung sejak tanggal 17 Desember 2008 melalui Surat Keputusan Bupati Subang Nomor 900 / Kep.626.DPPKAD / 2008 ditetapkan sebagai "Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang Sebagai Badan Layanan Umum.

Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan yang sering terjadi diakibatkan karena terbatasnya insentif untuk tenaga medis yang belum optimal, peralatan yang kurang memadai serta kurangnya fasilitas yang ada seperti tidak disediakannya pendingin ruangan, kurangnya pemeliharaan kebersihan padahal sarana prasarana merupakan salah satu faktor utama terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Tenaga medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang terdiri dari Perawat tetap (PT) yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS), Perawat honorer dan Perawat Magang. Jumlah Dokter dan Perawat pada Instalasi Gawat darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

Berdasarkan peraturan yang telah ditentukan, jam kerja bagi perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang dalam sehari selama 18 jam yang dibagi menjadi 3 *shift*, yang masing-masing *shift* selama 6 jam.

Tenaga medis pada umumnya melakukan pekerjaan dengan penuh perhatian dan patuh pada peraturan yang berlaku, namun disiplin tenaga medis ataupun motivasi kerjanya menurun jika tidak dilakukan upaya stimulus dengan baik. Menurunnya motivasi kerja yang sering tenaga medis lakukan antara lain adalah lambat datang.

menunjukkan tingkat absensi tenaga medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang rata-rata 6 hari atau 1,11% per bulan sedangkan batas toleransi absensi yang di perkenankan adalah 4 hari atau 0,69% per bulan.

Ketidak hadirannya tenaga medis umumnya disebabkan karena sakit, ada keperluan lain dan bahkan ada keterangan yang tidak jelas. Tingkat absensi tenaga medis masih belum memenuhi standar absensi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka kerja tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang memberikan insentif kepada tenaga medis, termasuk pegawai yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang memperoleh jumlah insentif yang sama.

Insentif diberikan secara bulanan, namun hari pemberiannya tidak ditentukan secara tetap. Hal ini terjadi karena dalam penentuan jumlah nominal insentif yang diberikan, didasarkan kepada jumlah pasien yang dirawat. Semakin banyak pasien yang dirawat maka jumlah nominal insentif yang diberikan kepada tenaga medis akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika jumlah pasien yang dirawat sedikit maka insentif yang akan diberikan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit berupaya untuk memberikan balas jasa yang layak dan adil terhadap seluruh tenaga medis. Namun dalam proses pemberian insentif ini tidak luput dari masalah. Diantaranya adalah jumlah nominal yang diberikan terkadang tidak memuaskan para tenaga medis, selain itu pemberian insentif kepada para tenaga medis terkadang terlambat atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



## Kerangka Teori

Pengaruh Insentif akan dapat meningkatkan Kualitas pelayanan kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, sedangkan apabila insentif rendah maka hasil kualitas pelayanan kerja para pegawai kurang memuaskan dengan yang diharapkan para pasien. Maka untuk meningkatkan Kualitas pelayanan kerja para pegawai dibutuhkan dorongan berupa balas jasa atau tambahan diluar gaji pokok (Insentif) agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang di harapkan para pasien. Semakin banyaknya pemberian insentif yang diberikan kepada para pegawai maka akan semakin baiknya produktivitas yang akan diberikan para pegawai untuk para pasien.

Adapun teori yang mempengaruhi antara insentif dengan Kualitas pelayanan menurut Sarwoto (2010:145) berpendapat bahwa "Seseorang akan bersedia memberi budinya apabila ia yakin bahwa ia menerima balasan yang setimpal dengan budi yang diberikan".

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan faktor yang sangat penting agar Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang dapat mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah dunia pelayanan yang kompetitif seperti sekarang ini. Manusia merupakan tenaga kerja dalam suatu Instansi, tenaga kerja berusaha untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, agar kebutuhan hidupnya yang tidak terbatas terpenuhi. Meningkatkan motivasi kerja pegawai tidaklah mudah, karenanya Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang harus peka akan keinginan para pegawainya, hal-hal apa saja yang bisa memotivasi mereka untuk bekerja lebih giat serta loyal terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

Sering sekali banyak organisasi yang mengambil kebijakan kompensasi dengan cara memberikan insentif. Penggunaan kebijakan pemberian kompensasi Melalui insentif sebagai balas jasa dari prestasi pegawai yang diberikan selain dari gaji pokok yang biasa di berikan dan insentif tersebut di gunakan organisasi untuk memotivasi pegawai.

Menurut Sarwoto (2011:156 ) mengemukakan tiga dimensi dari insentif yaitu:

1. Insentif Material adalah suatu insentif yang diberikan kepada pegawai atau orang lain dalam bentuk uang.
2. Insentif Non Material suatu insentif yang diberikan dalam bentuk penghargaan atau hadiah yang tidak didukung dalam bentuk uang.
3. Insentif Sosial adalah salah satu jenis insentif yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk jaminan kesejahteraan yang diterima secara kolektif.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, faktor manusia dan sistem merupakan faktor yang sangat menentukan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai dari atau bebas dari kerusakan atau cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.



Parasuraman et.al dalam buku Hardiansyah (2018:46) mengemukakan dimensi mengenai kualitas pelayanan :

1. Bukti langsung (*Tangible*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), yakni meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan.
5. Empati (*Emphaty*), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hal ini berarti bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan dan akan di persepsi buruk atau tidak memuaskan. Kualitas merupakan konsep yang ideal yang memenuhi kesempurnaan baik tentang produk maupun tindakan yang mampu memuaskan orang lain yang menjadi pelanggan

### Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data dan bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji pokok bahasan pada bab ini adalah untuk mengetahui apakah insentif pegawai mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan pada Rumah sakit Umum Daerah Kelas B Subang, metode analisis yang sesuai dengan penelitian dan uraian meliputi tipe penelitian, pengumpulan data, populasi, sampel, karakteristik responden, uji responden dan uji reabilitas serta teknik analisa data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (*Library Reseach*), yaitu studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.
2. Studi Lapangan (*Field Research*), yaitu peninjauan lapangan secara langsung pada lokasi atau objek penelitian untuk memperoleh data dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :
3. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan lapangan obyek penelitian. Kegiatan observasi ini antara lain dengan mencermati berbagai kegiatan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.
4. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertutup atau internet kepada responden yang dijadikan sampel penelitian.



Untuk mengambil data pasien berkaitan dengan insentif dan kualitas pelayanan digunakan kuesioner. Sebelum digunakan, terlebih dahulu di uji cobakan pada beberapa pasien diluar sampel tersebut, yang mempunyai kondisi relatif sama, untuk dianalisis tentang kelayakan instrumen tersebut untuk mengambil data. Baik tidaknya alat tersebut dapat dilihat dari validitas dan reliabilitas kuesioner.

## Hasil dan Pembahasan

### Insentif

#### 1. Insentif material

Tenaga medis sebagian besar mendapatkan insentif material berupa uang dengan jumlah nominal yang relatif sehingga dalam bekerja dapat mendorong tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang prima. Namun ada juga tenaga medis yang kurang dalam mendapatkan insentif material sehingga dapat menghambat dalam proses pelayanan. Dengan demikian tenaga medis yang kurang mendapatkan insentif material dapat bekerja lebih prima dengan bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya agar mendapatkan insentif material dalam bekerja.

Insentif Material yang sangat tinggi untuk mendorong para tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan hasil perolehan indeks 3.658 artinya berada pada kriteria indeks sangat tinggi. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa insentif material dalam kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang secara Materi dalam bekerja dinilai sangat baik. Hal tersebut membuktikan bahwa bawahan dilibatkan untuk turut serta memikirkan segala permasalahan yang timbul dalam pekerjaan sebagai penghargaan atas kemampuannya.

#### 2. Insentif non material

Tenaga medis sebagian besar kurang mendapatkan insentif non material dalam bekerja sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan demikian tenaga medis perlu meningkatkan kinerja dalam pelayanan agar bisa mendapatkan insentif non material seperti Piagam, promosi jabatan dalam bekerja. Namun ada juga pegawai yang mendapatkan Insentif Non Material dalam bekerja sehingga dapat mendorong motivasinya dalam bekerja sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Dari gambaran diatas, mayoritas responden memiliki dimensi insentif non material yang tinggi untuk memberikan pelayanan dengan hasil perolehan indeks 4.803. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa dimensi non material dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah barjalan sebagaimana yang diharapkan oleh pegawai terhadap pasien atau keluarga pasien dan cukup memberikan hasil yang tinggi101 terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

#### 3. Insentif sosial

Tenaga medis sebagian besar kurang mendapatkan insentif sosial dalam bekerja sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan demikian tenaga medis perlu meningkatkan kinerja dalam pelayanan agar bisa mendapatkan Insentif sosial seperti jaminan kesehatan, jaminan ketenagakerjaan. Namun ada juga tenaga medis yang mendapatkan Insentif sosial



dalam bekerja sehingga dapat mendorong motivasinya dalam bekerja sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Dari gambaran diatas, mayoritas responden memiliki dimensi insentif sosial yang sangat tinggi untuk memberikan pelayanan dengan hasil perolehan indeks 1.252. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa dimensi Insentif Sosial dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh tenaga medis dan memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. Seperti diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai, sebagai manusia mempunyai kebutuhan fisik maupun kebutuhan psikologis. kebutuhan itu cukup berpengaruh sekali terhadap kualitas pelayanan yang bersangkutan.

### **Kualitas Pelayanan**

#### **1. Bukti langsung (*Tangible*)**

Sebagian besar fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah memenuhi standar kriteria yang diharapkan masyarakat. Namun masih terdapat fasilitas yang kurang memadai seperti kursi roda, oksigen, belangkar yang di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Dengan demikian Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang perlu melengkapi kekurangan fasilitas yang ada.

Dimensi Berwujud dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan hasil yang sangat tinggi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang

#### **2. Keandalan (*Reability*)**

Dimensi kehandalan yang sangat tinggi untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat besar dengan hasil perolehan indeks 3.756. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa dimensi Kehandalan dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan hasil yang sangat tinggi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

#### **3. Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi kehandalan yang sangat tinggi untuk memberikan daya tanggap terhadap masyarakat dengan hasil perolehan indeks 2.553. Daya Tanggap dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan hasil yang sangat tinggi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Tenaga medis sebagian besar belum memberikan jaminan dalam bersikap transparansi kepada masyarakat dalam bekerja sehingga dapat menimbulkan kurangnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini disebabkan oleh jumlah petugas yang kurang sedangkan jumlah beban pekerjaan yang terlalu banyak sehingga dengan kesibukan petugas yang sedemikian rupa



tersebut menimbulkan kesan yang kurang transparansi ketika ada masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

Dari gambaran diatas, mayoritas responden memiliki dimensi jaminan yang sangat tinggi untuk memberikan jaminan terhadap masyarakat dengan hasil perolehan indeks 2.553. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa dimensi Jaminan dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum

Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien dan memberikan hasil yang sangat tinggi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

#### 5. Empati (*Emphaty*),

Tenaga medis sebagian besar sudah memberikan empati dalam bersikap ramah kepada masyarakat dalam bekerja sehingga dapat menimbulkan kesan baik yang diberikan tenaga medis terhadap masyarakat, . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah memberikan empati yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari gambaran diatas, mayoritas responden memiliki dimensi empati yang sangat tinggi untuk memberikan empati terhadap masyarakat dengan hasil perolehan indeks 2.580. Dengan demikian, data tersebut memberikan penjelasan bahwa dimensi Empati dalam Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan hasil yang sangat tinggi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang.

Secara nyata berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara spesifik bahwa pengaruh variable X terhadap variabel Y telah sesuai dengan hipotesis yang telah di kemukakan dari data pada pengujian hipotesis sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang pertama yaitu mempersentasikan pengaruh Insentif terhadap Kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa Insentif merupakan factor penting yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan. Dalam melaksanakan pelaksanaan kepada masyarakat terdapat 2 pihak yang berperan pertama adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan dan yang kedua adalah pihak yang menerima pelayanan, pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau eksptetasi yaitu harapan jika harapan pihak yang dilayani terpenuhi maka kepuasannyapun dapat terpenuhi. Semakin baik tingkat insentif yang diberikan kepada tenaga medis maka akan semakin baik juga pelayanan yang diberikan tenaga medis kepada pasien, maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Kesimpulan**

Dari hasil analisis data dan informasi yang diperoleh sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya dan didukung oleh hasil kuesioner, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemberian insentif cukup baik dimensi yang paling menentukan dan pemberian insentif ini adalah dimensi material dan dimensi terendah adalah dimensi *non* material dan dimensi insentif sosial. Adapun uraiannya sebagai berikut:



- a. Dimensi Material, secara umum dimensi ini dilaksanakan dengan baik, adanya bentuk pemberian insentif material berupa uang dengan jumlah nominal yang relatif sehingga dapat mendorong tenaga medis secara sadar meningkatkan kemampuan masing-masing.
  - b. Dimensi *Non Material*, secara umum dimensi ini belum terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis mendapatkan insentif *non material* dalam bekerja sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
  - c. Dimensi Insentif Sosial, secara umum dimensi ini belum terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis mendapatkan insentif sosial dalam bekerja sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang berlangsung baik, dimensi yang paling dominan adalah dimensi bukti langsung (*Tangibles*), dimensi Empati (*Emphaty*) dan yang masih kurang adalah dimensi kehandalan (*Reability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*). Hal ini dapat dilihat pada dimensi sebagai berikut:
- a. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*), bahwa secara umum dimensi ini sebagian besar sudah menunjukkan dengan baik karena sudah memenuhi standar kriteria yang diharapkan oleh masyarakat.
  - b. Dimensi Kehandalan (*Reability*), secara umum dimensi ini belum terlaksana dengan baik, masyarakat cenderung menggunakan jasa orang-orang yang dekat dengan akses pemerintahan agar pelayanan bisa dengan cepat dilakukan.
  - c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), secara umum dimensi ini belum terlaksana dengan baik, bahwa dalam memberikan ketanggapan kepada pasien belum sepenuhnya mampu melaksanakan dengan meningkat, tenaga medis harus mempunyai kemampuan lebih dalam hal pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya.
  - d. Dimensi Jaminan (*Assurance*), secara umum dimensi ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, menunjukkan terdapat kendala terutama terjadi antrian pasien yang menunggu pelayanan kesehatan, sehingga komunikasi pasien dengan tenaga medis dengan karyawan kurang berjalan dengan yang diharapkan.
  - e. Dimensi Empati (*Emphaty*), secara umum dimensi ini telah dilaksanakan dengan baik, Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang sudah memberikan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin meskipun realisasinya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pasien.
3. Berdasarkan perhitungan statistik diketahui bahwa “pemberian insentif terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang” .



## Referensi

- Arisutha, 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta
- Barata, Atep, 2003, Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media. Komputindo
- Desseler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks
- Fandly, Tjiptono 2011, Kualitas Pelayanan, Yogyakarta.
- Hadiansyah. (2011, 2017, 2018), Kualitas Pelayanan Publik, edisi revisi, Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi revisi, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi revisi, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Pangabean, Mutiara, S. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service. The Free Press, New York*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (Nomor 78 Tahun 2015 tentang Pengupahan, menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pengupahan).
- Peraturan Perundang-undangan (MENPAN No 63/2003), Pelayanan Publik. Profil RSUD Kelas B Kabupaten Subang Tahun 2017
- Rivai, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari teori ke praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Rivai, Veithzal (2009), kepemimpinan dan perilaku organisasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sampanan, Lukman, 2003, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, JAKARTA.
- Sarwoto, 2010. Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, Ghalia, Indonesia.
- Sarwoto, 2011. Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, Ghalia, Indonesia.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sari, Wulan, Fani If' taul. 2016. Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Universitas Hasanudin. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Makasar
- Silalahi, H. Triana. 2018. Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Djasamen Saragih Kota Pematangsiantar.
- Tenaga kerja Republik Indonesia Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 78 Tahun 2015 tentang Pengupahan